

みなさん、こんにちは！小松茂則です(^^)
今週のもエル塾通信をお届けします。

テーマは
【お客さんが選べない時にどうする？】

今回のもエル塾通信は、かつての後輩との経験をXに投稿した記事を共有させていただきます。

営業でよく使う選択質問。今日はこのお話。

「何度もAとBどっちがいいかって聞いたんですけど、全然答えてくれないんです...もうどうすればいいのか...」

新人くんが、肩を落として話してきた。営業では、お客さんが選べずに困ることがよくある。

「『もし仮にAとBだったら...』って、少し強制感を弱めて聞いてみた？」

「それもやってみたんですが、やっぱりうまくいなくて...」

焦りが声に表れている。自分も新人の頃、この壁にぶつかったことがあった。

「すでにその方法を試したんだね。じゃあ、次はもっと自由に答えてもらえる方法を考えてみよう」

「自由に答えてもらう？どうすれば...？」

「相手が商品を欲しいけど、何かしらの制約があって決められないことがある。そんな時は、その制約を取り除いてみるんだよ」

「制約を取り除く...？」

「そう。こう質問するんだ。『もし何も制限がなかったら、AとBどちらがいいですか？』ってね」

この質問で、お客さんの本音が見えてくることがある。制約を取り除くことで、相手にとって本当に欲しいものが浮き彫りになるんだ。

『もし何も制限がなかったら』

お客さんが迷って選べない時、ぜひ使ってみてください。